

## Titre Certifié RNCP (BAC+2)

Le **contact client** est l'un des piliers de la relation commerciale et un tremplin vers la fidélisation du client.

Le commerce est un marché en constante évolution ce qui nécessite un renouvellement important de la force de vente.

En France, plus de 3 millions de personnes travaillent dans ce domaine et ce chiffre est sans cesse en augmentation.

Il ne faut cependant pas négliger la forte concurrence du secteur notamment due à la demande client en perpétuelle hausse. L'offre se doit donc d'augmenter en contrepartie.

C'est pour cette raison qu'il est essentiel d'analyser le marché afin d'optimiser sa réactivité et son innovation.

Vos objectifs seront donc d'attirer, d'accueillir, et de vendre des produits et des services répondant aux attentes de la clientèle et la fidéliser. Chargé des relations avec les fournisseurs, vous veillerez à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché. Vous assurez l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines de l'unité commerciale que vous animez.



- Formation sur 2 ans
- Formation Initiale  
3 jours en Formation -14 semaines de stage
- Formation en Alternance  
3 jours en Entreprise + 2 jours en Formation
- Diplôme d'État

### Qualités requises

- ✓ Sens du contact et de la relation
- ✓ Capacité à communiquer et à s'intégrer à une équipe
- ✓ Aptitude à écouter, à s'adapter et à convaincre
- ✓ Volonté de toujours progresser
- ✓ Esprit d'analyse, de synthèse et d'équipe

### Contenu pédagogique

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- ✓ Culture Générale et Expression
- ✓ Économie Générale et d'Entreprise
- ✓ Management des Entreprises
- ✓ Droit
- ✓ Langue Vivante Étrangère (Anglais, Espagnol)

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- ✓ Management et Gestion des Unités Commerciales
- ✓ Analyse et Conduite de la Relation Commerciale
- ✓ Projet de Développement d'une Unité Commerciale
- ✓ Informatique Commerciale
- ✓ Projets Professionnels

### Le BTS MUC est fait pour vous si :

#### MANAGEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE

- ✓ Le management des entreprises et leur environnement économique et juridique vous intéresse
- ✓ Vous disposez de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client
- ✓ Vous avez la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- ✓ Vous disposez de compétences relationnelles propres aux métiers des services et de la relation client
- ✓ Vous avez une appétence pour la valorisation des produits, l'animation d'une équipe ou d'un lieu de vente

#### Métiers

- ✓ Responsable de magasin
- ✓ Assistant commercial
- ✓ Chef de rayon dans la grande distribution

#### Conditions d'Admission

- ✓ Etre titulaire d'un Baccalauréat ou niveau BAC
- ✓ Entretien de Motivation + Etude du dossier
- ✓ Tests : Français, Logique, Personnalité, Langue

### L'alternance ?

À l'Institut Rousseau, c'est possible à tout moment, sur les deux années de formation !



05.61.63.10.12

5, rue de la passerelle - 31200 TOULOUSE  
www.institut-rousseau.com - [contact@institut-rousseau.com](mailto:contact@institut-rousseau.com)

